

日立電子サービス グループ CSR報告書 2011

“安心の「電サ」”

DENSA



“安心の「電サ」”

私たちが企業活動を行ううえで最も重要なことは、
企業理念の実践により社会の皆さまからの信頼と満足を高め、
“安心の「電サ」”を実現することです。

そのためには、社会の皆さまが求める
価値の変化に対応し、真の声を聞き、
新しい価値を提案・提供していかなければなりません。

(電サ) のめざすCSR活動は、
企業理念を実践することで社会の皆さまに
“安心の「電サ」”を提供することです。

企業理念

技術とまごころで社会を豊かにします。

これは、「企業の社会活動における基本姿勢」です。
当社が社会の中で企業活動をおこなうに当って、当社のあるべき姿を示しており、
企業の経営姿勢について、お客様をはじめ社会に向かって宣言するものです。

お客様の満足をいつも考えます。

これは、「社員の仕事に取り組む基本姿勢」です。
サービスの仕事をするに当って、私たちが取り組むべき姿を示しており、
「お客様の満足」をいつも考えていることを、お客様をはじめ社会に向かって宣言するものです。

ひとりひとりの心と夢を大切にします。

これは、「企業の社員に対する基本姿勢」です。
私たちが社会の仕事をするに当って、職場ぐるみで取り組むべき姿を示しており、
ひとりひとりの「人間の尊重」が大切であることを、全社員に向かって宣言するものです。

編集にあたって

(電サ)グループは、コーポレートスローガンの“安心の「電サ」”の実現こそが、私たちが果たすべきCSRであると考えCSR諸活動を展開しています。

2010年度は、ステークホルダーとのコミュニケーションツールと位置づけているCSR報告書をダイジェスト版に変更し、WEBサイトとの関係を見直しました。

WEBサイトは、CSRに関する取り組みを網羅的に掲載するCSR報告の基本的なメディアと位置づけました。CSR報告書は、WEBサイトの情報の中から、2010年度に実施したCSRのトピックスや重点活動をダイジェスト版として冊子にまとめました。

報告書の制作にあたっては、環境にも配慮し「間伐に寄与する紙」(FSC森林認証紙)を使用しています。

なお、本文に掲載するお客さまや会社名は敬称を略しています。

報告対象範囲

対象期間：2010年4月1日～2011年3月31日

対象組織：日立電子サービス(株)の活動報告を中心に、一部の項目では、日立電子サービスグループ全体あるいは、グループ会社の活動についても取り上げて報告しています。

参考にしたガイドライン

- ◆GRI*「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン」第3版
- *:GRI(Global Reporting Initiative)とは、全世界で適用可能な持続可能性報告のガイドラインを作成し、普及させることを目的に発足した組織です。企業、NGO、シンクタンク、会計士団体、大学など多様なステークホルダーが参画しています。

日立電子サービス(株)の略称:(電サ)

日立電子サービス(株)は、いつの日からお客さまから(電サ)と呼ばれています。これは、長年培ってきたお客さまとの信頼関係と親しみやすさの表れから生まれたものです。

*本報告書で(電サ)と表記した場合は、日立電子サービス(株)を、(電サ)グループと表記した場合は、日立電子サービスグループを意味します。

DENSA ロゴマーク

より多くの人に日立電子サービス(株)を知っていただくために、お客さまから親しみをもって呼ばれている(電サ)をローマ字で表し、事業シンボルロゴマークを作成しました。

目次

編集にあたって	2
トップメッセージ	3
(電サ)グループ概要	
社会を支えるITを通じて、 ともに歩み、未来を創る	5
TOPICS 1	
東日本大震災 システム復旧を担う。	7
TOPICS 2	
クラウド基盤。	9
TOPICS 3	
森で人も育つ。	11
TOPICS 4	
こども達の笑顔。	13
TOPICS 5	
責任のかたち。	
こども達への支援活動	15
地域貢献活動	16
TOPICS 6	
安心をひろげる。	17
TOPICS 7	
人が財産。	19
TOPICS 8	
働き方の視点。	21
CSRマネジメント	
(電サ)グループの考えるCSR	23
一人ひとりの意識が、お客さまの大切な情報を守る	25
CSR活動の実績と計画	26
日立電子サービスグループ CSR報告書 2010アンケート結果	26

CSR WEBサイト

<http://www.hitachi-densa.co.jp/corporate/se/index.html>

掲載エリア



CSR活動の内容を掲載しています。



ダイジェスト版。(電サ)の活動の代表例を掲載しています。

本年4月1日付で代表取締役社長執行役員に就任いたしました、高橋直也でございます。
「日立電子サービスグループCSR報告書2011」の発行にあたり、一言、ごあいさつを申し上げます。
このたびの東日本大震災により被災された皆さまに心からお見舞い申し上げます。
日立電子サービス株式会社（以下（電サ））は、皆さまの安全をお祈りするとともに、
一刻も早い被災地域の復旧に向けて、（電サ）グループの力を結集し、取り組んでまいります。



お客さま視点に立った

創業以来、（電サ）のCSRの原点は、CS向上を軸とした、「事業を通じた社会への貢献」にあり、お客さまシステムのサービスを通じて社会インフラの安定稼働に尽力するという最も重要な使命の達成に努めてまいりました。まもなく創業50年を迎えますが、全国網のサービス拠点、24時間365日のサポート体制を備え、「統合サポートサービス&ソリューション」を「ワンストップ」で提供できるよう事業構造改革も進めてまいりました。

この間、当社グループ会社（2011年4月現在8社）との強固な連携により、ITライフサイクル全体をサポートする企業として、幅広い分野のお客さまから高い評価も得てきました。おかげさまで、昨年（電サ）は日経コンピュータ2010年8月18日号 第15回 顧客満足度調査 システム運用関連サービス部門（情報サービス会社）で1位をいただきました。これは社員一人ひとりの日頃からのお客さま視点に立った業務の積み重ねが実を結び、お客さまからたいへん高い評価をいただいて、良い結果に結びついたものと確信しています。

代表取締役 社長執行役員

高橋 直也

(電サ) グループの強み

どこのIT企業もクラウドビジネスの強化をうたうなか、(電サ) グループはどのような価値を提供できるか。何が強みになるのか。それは、お客さまのすぐ近くで、最適なシステムを提案し、安心してシステムをご利用いただけるよう、国内約320・海外9拠点の地域密着型サービス体制を持っていることです。

私たちは、日立グループのクラウドソリューション「Harmonious Cloud (ハーモニアスクラウド)」のもと、お客さまのクラウド環境を統合管理する「Cloud Service」と、地域密着型サービスの「Ground Support」により、お客さまに安心を提供してまいります。地域密着型データセンターである「LCS (ライフサイクルソリューション) センタ」では、お客さまに安心して運用を任せただけの環境を整え、ハウジングサービスから仮想化技術を使ったプライベートクラウド環境の構築までを行います。

そして、株式会社日立製作所 情報・通信システム社の主要会社として、日立グループの社会イノベーション事業に参画し、サステナブルな社会の実現に向けて、ITシステムで社会インフラを支える、“安心の「電サ」”に努めます。

環境への取り組み

2010年度は、改正省エネ法の適用や10月に生物多様性条約第10回締約国会議(COP10)が名古屋で開催されるなど、環境を中心としたサステナビリティな取り組みが、企業や社会に強く要求されました。4月の省エネ法改正では、今回の規制の変更により(電サ)はエネルギー使用の規制を受ける「特定事業者」に指定され、事業者の目標として、オフィスはより一層の環境負荷低減を求められるようになりました。この目標を達成するためには、施設や機器の省エネ性能向上を図るだけでなく、オフィスで働く一人ひとりが環境に対する

意識や、自身のワークスタイルを変えなければならないと考えています。

基本と正道の徹底

たった一人のコンプライアンス違反が(電サ)グループ全体の信用失墜と業績低下に直結することがあります。企業価値の指標として、またCSRの一環としてコンプライアンスの重要性はますます高まっています。社会やお客さまの企業に対する価値基準は日々厳しくなっており、高い技術力・営業力を持っているかというだけでなく、「法令や社会規範にかなった経営がなされているか」が重要な要素となっています。このような観点で昨年、(電サ)グループでは、グループ・ワールドワイドでの共通規範の設定とコンプライアンス意識の再徹底を目的に、「行動規範」を策定しました。

(電サ)グループが「国内最強の統合サポートサービス&ソリューション会社」として今後更に企業価値や競争力を高めていくために、これまで以上に一人ひとりのコンプライアンス・マインドを向上させ、基本と正道にのっとった行動を順守できるよう、積極的な教育活動やマインドの醸成に注力してまいります。

ステークホルダーの皆さまへ

このCSR報告書は多くのステークホルダーの方々とのコミュニケーションツールとして、(電サ)グループの1年間のCSR活動を取りまとめ、冊子とWEB版の2部構成にて発行しております。私たち(電サ)グループ2010年度のCSR活動の成果を一人でも多くのステークホルダーの皆さまにご覧いただき、(電サ)グループのCSR活動に対する忌憚のないご意見をお聞かせいただければ幸いに存じます。

社会を支えるITを通じて、ともに歩み、未来を創る

交通・行政サービス・医療・教育・セキュリティなどのさまざまな分野でITを活用したサービスが提供され、社会インフラにおけるITの果たす役割はますます重要になっています。(電サ)グループは、社会インフラを支えるIT企業として、お客さまに一番身近なところでビジネス環境の変化にいち早く気づき、お客さまの経営課題やインフラ整備に必要なソリューションを提供します。更に、高品質なサービスプロセス、全国網のサービス拠点、24時間365日体制による確実で安心なサポート体制でお客さまのIT運用の課題を解決します。また、日ごろのちょっとしたお困りごとから、クラウドサービス・仮想化ソリューションのご要望まで、IT全般にわたって解決を導き出し、お客さまの本業そのものを全方位でサポートします。



コールセンター



ソリューションサービスオペレーションセンター



業種・業務別ソリューション

金融・保険・証券業をはじめ、製造業や流通業、公共といった業種向けと、総務・人事・会計などの業務ごとのさまざまなソリューションを提供します。

テーマ別ソリューション

お客さまがIT環境をビジネスに最適に活用できるように、業務最適化、インフラ最適化、運用最適化など、さまざまなテーマをサポートするソリューションを提供します。

- 業務最適化
- 運用最適化
- インフラ最適化
- 安心・安全
- ECO



会社概要

商号：日立電子サービス株式会社
Hitachi Electronics Services Co.,Ltd.

設立：1962年10月1日

代表者：代表取締役 社長執行役員 高橋 直也

資本金：60億円

社員数：5,896人(2011年3月31日現在)

本社：〒108-0073
東京都港区三田3-13-12 (三田MTビル)
TEL:03-5441-8000 (大代)

登記上の本店：〒244-0801 神奈川県横浜市戸塚区品濃町504-2

主な事業所：札幌、仙台、さいたま、東京、横浜、名古屋、大阪、広島、福岡

サービス拠点：全国320か所、海外9か所

事業内容：情報・通信システムの統合サポートサービス&ソリューション事業

(株)日立製作所との関係

(電サ)は(株)日立製作所100%出資会社です。(電サ)は(株)日立製作所の製作・販売するコンピュータなどの情報・通信システムに関し、コンサルティングから調達・設計・構築・工事・運用・保守までのライフサイクル全体に対する統合サポートサービス&ソリューション事業を行っています。



テクニカルサポートセンター



(電サ) グループ

- 北海道日立電子サービス株式会社
北海道のコンピュータ・電子機器・通信機器などの情報関連機器の販売、保守および据付工事、情報関連機器のシステム開発および販売
- 株式会社日立四国ソリューションズ
四国のコンピュータ・電子機器・通信機器などの情報関連機器の販売、保守および据付工事、情報関連機器のシステム開発および販売
- 九州日立電子サービス株式会社
九州のコンピュータ・電子機器・通信機器などの情報関連機器の販売、保守および据付工事、情報関連機器のシステム開発および販売
- 日立フィールドアンドファシリティサービス株式会社
 - FSテクノサービス株式会社
関東圏の情報通信機器、設備の工事および金融端末・情報通信機器の保守並びにソリューション・サービス
- 株式会社でんざテクノ
ロジスティクス関連業務、キitting・インストールなどPC / サーバの導入、撤去などのソリューション・サービスおよび間接業務支援
- クリエイティブソリューション株式会社
情報システムの企画・設計並びに管理運営に関する事業
- 株式会社日立テクニカルコミュニケーションズ
ソフトウェア、情報サービスなどに関するマニュアル、各種マルチメディアコンテンツなどの制作

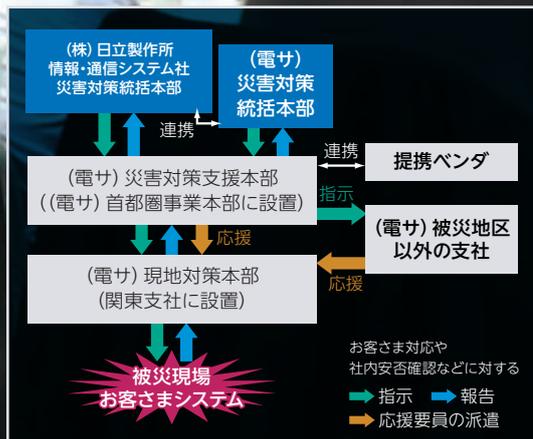
■(電サ)と株式会社日立情報システムズは、2011年10月1日付で合併し、「株式会社日立システムズ」(仮称)として新たにスタートします。

東日本大震災

システム復旧を担う。

“安心の「電サ」”というコーポレートスローガン。
その真価が問われるからこそ、グループの総力をあげて
お客さまシステムの復旧に取り組む。

三陸沖を震源とする世界最大級マグニチュード9.0を記録した東日本大震災。大津波が東北地方沿岸部の市町村を襲い、死者・行方不明者は約3万人という未曾有の被害をもたらしました。被災した各自治体や企業の情報システムも、多くが故障・停止。こうしたなか（電サ）は、グループの総力をあげていち早くシステムの復旧活動に取り組みました。



社内の被害状況 (茨城)



転倒したサービスカー (釜石)

災害緊急対策体制の組織と任務

(電サ) 災害対策支援本部

日常が一変した突然の大地震。

2011年3月11日の金曜日、晴れわたった初春の昼下がり。例年と比べまだ風は冷たく、道を行く人々は厚手のコートを着ている。あわただしいなかにも翌日から土日のお休みというのんびりした気分がただよう週末だ。「さて、休みはどう過ごすか」と考えていたかもしれない。突然、オフィスの窓が音を立ててきしむまでは…。「14時半過ぎ、いままでに経験したことのない揺れに襲われました。縦揺れの後、激しい横揺れ。すぐにヘルメットを着用し、机の下に隠れるとみんなで声を掛け合い

ました」「およそ1分ほどでしょうか。揺れている時間がとても長く感じられました。やっと揺れが収まり、14階のオフィスから階段を使って外に退避しました」と口々に地震の恐怖を語る本社社員の皆さん。避難した広場から本社オフィスを見上げる。誰もが震源地に近い地域では大変なことになっていると予感した。

その予感を裏づけるように、地震発生直後には、いち早く関東支社に「現地対策本部」、本社オフィスに「災害対策支援本部」が設置された。というのも、震災に

より自治体や金融機関、企業の基幹システムを構成するIT機器の多くが故障・停止しており、被災者や地域の復興、日本経済を支える企業活動への影響が大きく、迅速な復旧が急務となるからだ。

被災した地区を守る東北支社や茨城支店、千葉支店には、地震発生直後からお客さまの修理・復旧の依頼が681件も殺到。とりわけ被害が集中した東北支社のCE要員だけではとても足りず、急きょ首都圏や北海道、中部、関西、中国、四国、九州など全国から応援要員が集められた。

全国から現地へ。サポート総力戦。

地震発生から3日後の14日午後6時。まだ余震が頻発するなか、本社前から2台のバスと1台のトラックが被災地をめざして出発した。第一陣のCE要員に加え、大量の保守部品、支援物資などを載せている。(4月19日時点 CE199人、その他11人派遣) 道路交通網が寸断されているため、新潟、山形を経由しての現地入りだ。

「お客さまの被災機器は、サーバやATM(現金自動預払機)が大半を占めます。機器の位置がずれたため抜けたり切れたりしたケーブルをつなぎ直すほか、急停止したシステムの再立ち上げ、部品の交換

を行いました。最悪の状態では、機器を丸ごと交換しなければならないケースもめずらしくありません」と現地サポートの先頭に立った甲斐さん。建物が震災の影響で立ち入り禁止となり、残念ながら確認がとれないお客さまシステムもあったらしい。同様に現地の(電サ)拠点においても入居ビルが被災しているため、車中から陣頭指揮をとる責任者もいたとのこと。

これらの状況は、本社に置かれた「対策支援本部」が24時間体制で把握。80インチ大画面モニターには、お客さまシステ

ムの被災状況や依頼内容、対応状況などがリアルタイムで映し出され、情報収集が困難な現地に素早く指示を出す。まさに「安心の「電サ」」を象徴するような不眠不休のサポートが続けられた。

今回の東日本大震災は過去にない大規模なものであり、この被害の復旧・復興には、企業としてはもちろん日本全体がひとつになって取り組まなければならない。(電サ)グループは総力をあげて、引き続きお客さま、被災地の皆さまとともにこの難局を乗り越えていく決意である。

現地対策本部／

災害対策支援本部を設置 (3月11日)

現地対策本部を宮城県仙台市・茨城県水戸市に、支援本部を東京都港区に設置し、復旧活動開始



応援者の派遣 (3月14日)

被災地で対策を進める現地へ全国から応援者を派遣
また、復旧のための物資・部品などを投入開始



救援支援、復旧・復興支援の決定

3月29日 ITシステムのデータバックアップ支援を無償提供
4月7日 (株)日立情報システムズと共同でITサービスを無償提供

義援金の決定 (3月14日)

被災地の早期復旧を願い(電サ)として1千万円の義援金を日本赤十字社に寄付

IT機器復旧を通じた地域、社会の復興へ

被災地域とともに私たちは、継続して復旧・復興に努めます。

2011年
3月11日
14時46分頃
地震発生

社員の安否確認 (3月11日)

安否確認システムを使った社員の安否確認を実施



Stakeholder's-Voice

現地対策本部の声

今回の地震は、1995年に発生した阪神・淡路大震災を超える未曾有の大惨事となりました。当時も社内に対処組織を設置し、社員とご家族の安否確認、被災したIT機器の復旧など総力をあげて活動しました。今回、阪神・淡路大震災の教訓を生かした復旧支援プログラムに従い、お客さま業務の早期回復に向けた組織活動に努め、ITを通じて地域や社会の復興をいち早く実現するために努力しています。



甲斐 充
常務執行役員

クラウド基盤。

激変するシステム環境。
構築から保守運用までという企業のニーズ。
そのすべてに応えることが私たちのクラウドソリューション。

いま、企業のクラウドシステム導入が加速しています。しかし、一方で「クラウドを構築した後の運用が心配」「保守運用までトータルに見てほしい」という不安の声も聞こえてきます。(電サ)では、激変するシステム環境に対応するために、構築から保守・運用までお客さまに最適なクラウドソリューションを提供。企業のクラウド基盤をしっかりと支えています。



岡田 直子

流通製造システム営業本部
第2営業部

クラウドまるごとアウトソーシング

「あまり目立たないけれど、実は会社の役に立っている。クラウドって、そんなイメージのシステムなんです。そう笑顔で答えてくれたのは、一昨年に(電サ)に入社したばかりの営業、岡田さんだ。一般にクラウドというと、まさに“雲をつかむようなシステム”で、どうにもつかみどころのない印象だが、岡田さんの説明によると、その実態はかなり違うようだ。

そもそもクラウドとは、いったいどういうものなのか? なんでも2006年にGoogle社のCEO(当時)、エリック・シュミット氏が提唱したことで広まったとのこと。しかし、その基本的な考え方は、メインフレーム時代からクライアント/サーバ時代を経て、インターネットからクラウド

へとコンピュータ環境が変化してきた流れのなかでとらえると、企業システムの動向が“集中”から“分散”、再び“集中”の時代へと変わる過程で再燃してきた概念だと言えるらしい。

「クラウドが注目されている要因は2つあると思います。ひとつはサーバの仮想化技術の発展により、複数のサーバを用途に応じて柔軟な活用ができるようになったこと。もうひとつは、大規模なデータセンターを自社で運用・管理するよりもアウトソーシングした方がコスト的に有利になってきたことです」とにっこり。IT企業の営業というと、どちらかと言えば難しい仕事というイメージがあったが、きめ細かな配慮となるとやはり女性なら

ではの視点が発揮できるとも言える。それは(電サ)ならではのクラウドソリューションにも通じるところがあるようだ。

「私たちが提供するクラウドソリューションのコンセプトは“Cloud with Ground”と言い、お客様の近くの保守拠点でシステムをハウジングします。エンジニアが駐在し、部品も配備されているので、万が一の場合でも迅速な保守対応が可能。構築から運用までをまるごと安心してアウトソーシングしていただけます」と語る岡田さん。一生懸命お話しいただくと、ぜひこれからも頑張ってくださいと応援したくなった。

クラウド基盤。

クラウドソリューションコンセプト「Cloud with Ground」

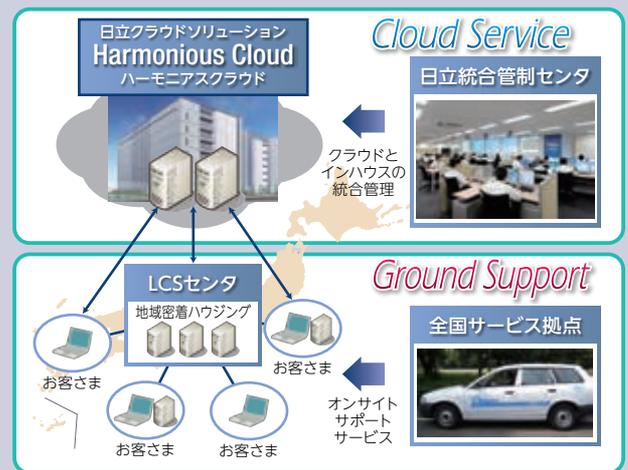
私たちを取り巻くIT環境はますます便利になっていますが、IT利用中のトラブルはもちろん、自社の経営にどうITを活用すべきかといった、ITについてのお困りごとがなくなるわけではありません。

(電サ)はお客様に適切なクラウドソリューションを提供するとともに、お客様がお困りのときには全国に展開しているエンジニアがすぐそばから訪問する“グラウンドサポート”で、地域に密着したお客様にとっての“ホームドクター”のような存在をめざしています。

- | | |
|---|--|
| <p>Cloud Service
×
Ground Support
=</p> | <ul style="list-style-type: none"> ●お客様のクラウド環境の統合管理 ●実績のある各種リモート監視 ●全国320拠点のサービス体制 ●実績のあるフィールドサポート |
|---|--|

日立電子サービスだからこそ強み

Cloud with Ground



クラウドソリューションの拠点「LCSセンタ」と「仮想化工房」

お客様から安心してITの運用をお任せいただけるデータセンターとして、(電サ)の支社内に「LCSセンタ」を順次開設しています。このセンタを活用して、お客様のすぐ近くで事業の生産性向上、ビジネス機会の向上に貢献していきます。

LCSセンタでは、システムのハウジングだけでなく、仮想化技術を使ったプライベートクラウド環境の構築、総務、人事などの業務パッケージ導入にも対応し、システムの企画、構築から、構築後の保守・運用までシステムライフサイクル全般のソリューションをワンストップで提供しています。

お客様に仮想化を体験・理解していただける日立グループのデモンストレーションスペース「仮想化工房」も全国に5拠点開設しています。仮想化技術を利用したプライベートクラウド環境のデモを実演し、お客様の業務特性に合ったクラウドソリューションを提案しています。



●ポイント

- お客様の近くの保守拠点で、システムをハウジング
- エンジニアが駐在、部品も配備で、迅速な保守対応
- 構築から運用までをまるごとアウトソーシング

森で人も育つ。

山と森に学ぶ。水源の森を守ることが地球温暖化の防止と生物多様性を守ることにつながっている。

一本の木を伐った瞬間、明るい日が差してきます。やがて地表には草木が生え、たっぷりときれいな水をたたえた豊かな森が蘇ります。森を守り、育てる活動に取り組んでいる(電サ)では、世界的アーティストの喜多郎さんを「DENSEAあんしんの森」にお招きし、88人の新入社員との交流会を実施。一緒に間伐作業を行うことで、地球温暖化や生物多様性、プロとしての生き方について学びました。



喜多郎(きたろう)氏プロフィール

日本が世界に誇る作曲家・シンセサイザー奏者。1980年にNHK特集「シルクロード」の音楽を担当し、大反響を巻き起こす。その後、1990年発表の「古事記」は、ビルボード誌ニューエイジアルバム部門で第1位を獲得。グラミー賞、ゴールデングローブ賞などを受賞し、世界的に高い評価を得る。2000年、国際環境議員連盟GLOBE(国連が唯一認定した国会議員のためのNGO組織)より、グローブカウンシルの一員に迎えられ「国際環境アーティスト」としての役割を担う。大自然の中に居を構え、自然との触れ合いのなかから生まれる喜多郎氏の音楽は、人種や民族、政治や宗教の壁を越え世界中の人々に愛され続けています。

環境に対する想い。プロとしての生き方。

「うわあ、なかなか伐れないわ!」。柔らかな光を放つ緑の森の中、白いヘルメット姿で歓声をあげながら手にしたのこぎりを動かし、慣れない間伐作業に取り組む若者たち。コンピュータシステム技術学校、略して「コ学」に通う(電サ)の新入社員(以下「コ学生」)たちだ。「ほら、気をつけないとまた転ぶよ」。すぐそばでコ学生たちにやさしく声をかけているのは世界的アーティストの喜多郎さん。「僕はコロラド州デンバーのロッキー山麓標高3,000mの大自然の中に住んでいたから山仕事は得意なんだよ!」。その言葉通りキビキビとした動きに作業を



指導する神奈川県森林インストラクターの皆さんも感心しきりだ。

初めての体験に都会育ちの多いコ学生たちは四苦八苦するばかり。それでも時間が経つにつれて慣れてきたようだ。そんな様子を見守りながら今回の交流会を企画した教育部門の細野さんは「一流アーティストの喜多郎さんと一緒に間伐作業を行うことで、地球環境に対する想いや、プロとしての生き方を感じてもらい、交流するなかで、環境保全意識の高揚と、プロの企業人としての心構えについて考える機会を設けました」と語る。本人も映像・音楽関係のボランティアがきっかけで喜多郎さんと知り合い、美しく独創的な音楽の世界と自然保護活動に真摯に取り組む人間性に魅了されたという。その経験から社員のITスキルだけでなく、ヒューマンスキル(人間力)を高めるのにふさわしいと5年ほど前から新入社員研修の講師として喜多郎さんを招いている。

「IT企業の新入社員というとコンピュータのことしか興味がないと思われがちですが、やっぱり自然も大好きなんです。自然のなかだと何をやっても夢中になれる。この森での間伐作業も日本の自然環境の大切さ、神奈川県の水源林の現状や守ることの必要性を理解し、仲間を気遣い助け合う連帯感や協力を学んでいくんです」とやさしい笑顔が森の中で輝いていた。



森で人も育つ。

あきらめなければ、扉は必ず開く。

午前中に間伐作業を終え、午後はいよいよ喜多郎さんの講話。開口一番「音楽は観るもの。映像は聴くものなんです」と一枚の絵を掲げた。「これは30年前に書いたイメージの楽譜です。当時のシンセサイザーはゼロから音を創るためどんな音が出るのかわかりません。そこで、音のイメージを絵にして描いたわけです」。



自然の雄大さ、荒々しさ、暖かさ、冷たさなど、大自然からインスピレーションを受けて描かれた楽譜は、まさに絵画そのもの。その絵を見ていると頭のなかに音楽が流れてくるから不思議だ。

続いて新入社員からさまざまな質問が出る。「実は、音楽への夢を捨て切れず、内定していた会社の入社式を欠席したんです(笑)」というエピソードまで披露してくれた。一人ひとりの質問に丁寧に答えながら、日本の自然や水のかげがえのないすばらしさを熱く語る喜多郎さん。講演の最後に、間伐した竹に穴を開けた即席の打楽器を配り、全員で簡単なセッションを行った。喜多郎さんのかけ声に合わせて、最初に何度か練習。すでに新入社員の心は演奏に向けて一つになっている。すぐに本番に突入。それからおよそ15分間、時に強く、時に静かに、波打つようにリズムを刻む演奏がノンストップで続く。音が次第に一つに揃い、森全体をふるわせて鳴り響く様子は、多くの人々が一体となって物事をやり遂げる喜びに満ちていた。

「何でも100%の力でやれば、外国で言葉が通じなくてもわかってもらえる。自分のやりたいことをあきらめずにやれば、扉は必ず開く」と喜多郎さんの笑顔で交流会は締めくくられた。



DENSAあんしんの森

(電サ)では、地球環境の改善に少しでも役立ちたいとの思いから森林保全活動を始めました。それが2008年9月28日、神奈川県足柄上郡松田町寄(やどりき)にオープンした「DENSAあんしんの森」です。神奈川県森林インストラクターによる森林の指導により、(電サ)グループの役員や社員、その家族が参加して間伐作業や下草刈り、間伐材を利用した経路・階段作り、ベンチ作りなどの企画が充実。森の自然とふれあえる、さまざまな活動を行っています。

こども達の笑顔。

こども達が元気だと社会も元気になれる。
ITのこと、パソコンのこと、いっぱい体験してほしい。

次代を担うこども達にITの大切さや楽しさ、便利さなどをいっぱいの感動とともに伝えていきたい。

(電サ)は、日本国内の小・中・高等学校や支援学校の児童・生徒・教職員のITスキル向上支援やIT環境の整備を目的に、事業では「学校ICT*整備事業」を通じたIT支援、社会貢献活動ではIT体験教室の実施やパソコンの寄贈などを行っています。



名刺交換

会社説明

パソコンの分解

IT体験教室の実施

6月22日、近年日本の教育界で深刻化が叫ばれている児童・生徒の「理科離れ」の現状を打破する糸口の一つとして、横浜市戸塚区品濃町にある(電サ)のコンピュータシステム技術学校(以下「コ学」)で、近隣の横浜市立品濃小学校6年生80人と保護者8人を招き、パソコンの分解・組み立てなどのIT体験教育を実施しました。

この体験から自分で作業をする楽しさを学び、こども達の理系の科目に対する見方が変わったことを実感しました。また、当日教育を行ったのは(電サ)の新人であり、学習内容の再確認とともに対人コミュニケーションスキルの向上にもつながりました。

●参加者の感想

今日僕は、初めてパソコンの分解をしました。HDDというものの中は、キラキラしていて、いかにも機械という感じがしました。僕の夢は、車を設計することです。だから今日の体験を生かしていきたいです。

一番楽しかったのは、パソコンを分解したことです。初めて未来都市のようなパソコンの内部を見ることができ嬉しかった。

私は、家ではあんまりパソコンを使ったりしないけど、今日の交流会をきっかけにパソコンを使ってみたいと思いました。

パソコンの寄贈

(電サ)は、2005年から社内で使用していたパソコンをリユースパソコンとして、NPO法人イー・エルダーを通じ、小・中学校などの教育機関に寄贈しています。2010年もリユースパソコンを130台寄贈し、累計1,000台を超えました。

10月7日、これまでの実績や寄贈1,000台を記念して、NPO法人イー・エルダーから感謝状をいただきました。なお、(電サ)グループの(株)でんさテクノと(株)日立テクニカルコミュニケーションズも本活動に賛同し、リユースパソコンを寄贈しています。

今後も小・中学校などの教育機関のIT環境の整備の一助として、本活動を継続していきます。



寄贈したパソコンを使った教育

Stakeholder's Voice

NPO法人イー・エルダーの声

厳しい経済環境にもかかわらず、2005年以来継続して使用済パソコンを寄贈していただき、貴社の志の高さに深く感佩しております。まだまだ学校間の情報教育格差があり、全国各地の支援学校や小中高校からリユースパソコンの導入は大変喜ばれております。

引き続き、貴社およびグループの絶大なご支援をお願い申し上げます。



鈴木 政孝氏
NPO法人イー・エルダー
理事長

いっしょに笑顔。

「学校ICT*整備事業」を通じたIT支援

「学校ICTシステム」で「中・四国小学校体育研究大会」をサポート

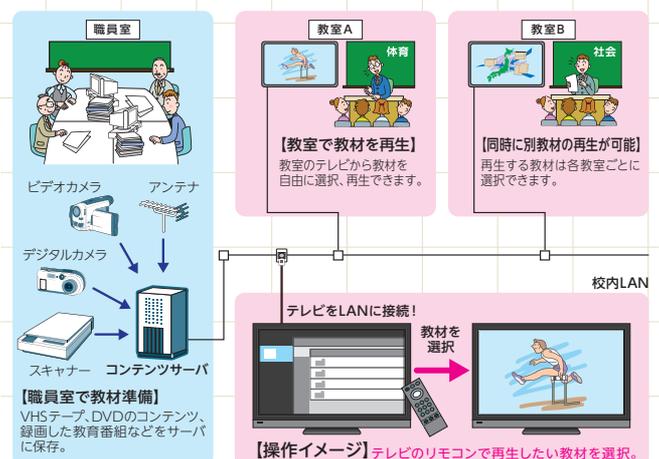
10月29日、徳島県にある徳島市八万南小学校で開催された「第48回 中・四国小学校体育研究大会(テーマ:身体がうごく・みんなでうごく・心がうごく 体育学習)」において、(電サ)が提供している「学校ICTシステム」を活用して、映像コンテンツを18会場に配信、ITの側面から当大会の運営をサポートするとともに、授業における大画面デジタルテレビとコンテンツサーバ活用例についての実演・解説を行いました。

会場である徳島市八万南小学校はもちろん、徳島市では全小・中学校にデジタルテレビが導入され、LAN環境も整備されています。

(電サ)は、日立コンシューマ・マーケティング(株)、(株)日立ケーイーシステムズ、(株)日立四国ソリューションズと協力して、本大会へのコンテンツサーバの導入や、追加テレビ機材の貸し出し、事前検証などを無償で行い、運営に協力しました。



(電サ)はこれからも、現場で活躍されている先生方の意見を取り入れ、より良い「学校ICTシステム」のご提案を行っていくとともに、「学校ICT」の普及や有効活用に貢献していきます。



学校における大画面デジタルテレビとコンテンツサーバの活用のイメージ

* ICT (Information and Communication Technology:情報通信技術) これまでの情報技術(IT)に「コミュニケーション」を加えたITと同様の意味で国際的に用いられる

責任のかたち。

企業市民として真剣に考え、誠実に取り組む。
より共感される企業へ。それが私たちの社会貢献。

社会とのつながりを、もっとより良いものにするために。

私たちはITでの事業活動のサポートはもちろん、ビジネス以外の分野でもコミュニケーションの幅を広げたいと考えています。その一環として取り組んでいるのが、さまざまなかたちでの社会貢献活動です。



省エネ体験教室

子ども達への支援活動

社員の子ども向け「省エネ体験教室」と「IT体験教室」を開催

この活動は、家族が会社を見学し、社員と家族の相互理解を深めることに加え、教育界で深刻化している児童・生徒の「理科離れ」への企業としての学習支援を目的として実施しました。

2010年度は、本社で2回、関西支社で1回開催しました。

子ども110番活動

(電サ)グループでは、全国に配備したサービスカー(業務用車両:(電サ)603台、日立フィールドアンドファシリティサービス(株)107台、FSテクノサービス(株)10台、(株)でんざテクノ29台、ビジネスパートナーの長島梱包(株)23台)を活用し、子ども達が安心して遊び、学べる環境のために、犯罪防止の一助として、「子ども110番活動」を全国に展開しています。



貧困に苦しむ子ども達への支援

(電サ)グループでは、古着類や未使用の文房具類を集める活動を行っています。この活動は、横浜市の姉妹都市であるマニラ市郊外に住んでいる貧困に苦しむ子ども達への支援活動の一つです。今年はダンボール箱25個を送ることができました。



各種収集活動

	寄付先	実績
ペットボトルのキャップ	NPO法人エコキャップ推進協会 ※中国支社は(株)エコマ「エコ・コミュニティ事業」	836,516個
ベルマーク	ベルマーク教育助成財団	2,465.5点
プルタブやアルミ缶	環公害防止連絡協議会	8,975g

地域貢献活動

横浜支社

DV被害者支援団体へパソコン寄贈

8月26日、神奈川県「かながわDV（配偶者からの暴力）被害者支援プラン」に賛同し、神奈川県県民局県民活動部人権男女共同参画課を通じて、DV被害者支援のNPOに社内で使用していたパソコンをリユースパソコンとして、10台寄贈しました。



公共ソリューション事業部・CSR本部

東京都世田谷区「学校経営塾」に参画

世田谷区教育委員会が主催する、小・中学校の校長先生を対象にした2010「学校経営塾」に協力・参画。社員を講師に「日立電子サービスのサービス提供の仕組み」をテーマに4回のゼミを行い、意見交換や相互交流を重ねました。（2010年10月28日～2011年2月8日）



関西支社

大阪茨木「千堤寺の森」森林保全活動

関西支社では「アドプトフォレスト協定」を締結し、茨木市千堤寺の森で森林保全活動を実施しています。

5月29日、間伐と間伐材を利用した炭焼き体験。
11月13日、森林整備、椎茸のホダ木作り。



北海道営業所

(株)北海道日立ソリューションズ

円山動物園清掃ボランティアに参加

6月5日にNPO法人北海道市民環境ネットワーク主催の円山動物園の清掃ボランティアに参加。社員と家族42人が園の外周清掃と園内の外来植物除去を行いました。



中部支社 三重支店

松阪祇園祭三社みこしに参加

三重支店の社員4人と、ビジネスパートナーの(株)松阪電子計算センターの有志9人で、「松阪祇園祭三社みこし」の松阪神社のみこし担ぎに参加しました。



(株)日立テクニカルコミュニケーションズ

「コンビニ袋で10ミニッツ!」を合言葉に気軽に清掃活動

より身近で、より気軽に参加しやすい清掃活動を行っています。
6月30日、本社周辺社員20人参加。
9月18日、鎌倉・由比ガ浜のビーチ社員14人参加。



FSテクノサービス(株)

「エル・ツール・ド・ツーソン」自転車ロードレースへ参加

自転車部は、群馬県草津町と自転車イベントの姉妹都市であるアリゾナ州ツーソン市のロードレースに11月18日から6日間、草津町の親善大使として参加しました。



日立フィールドアンドファシリティサービス(株)

千代田区の地域活動へ参加

「千代田区一斉清掃の日」に、神田本社ビル周辺の道路や歩道の清掃活動を実施。社員50人が参加しました。



九州日立電子サービス(株)

新入社員によるクリーン登山

4月3日、宝満山をゴミを拾いながら登山を実施し、社員15人が清掃活動を行いました。



四国営業所

(株)日立四国ソリューションズ

「日立グループの森プロジェクト in 四国」へ参加

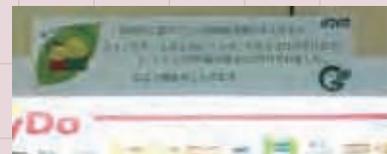
5月29日に「日立グループの森プロジェクト」に参加し、社員15人が間伐や植林などを行いました。



(株)まんさテクノ

緑の募金自動販売機設置

中部支社では、ガイドードリンコ(株)の「緑の募金」自動販売機を設置。売上の1%を(社)愛知県緑化推進機構に寄付。森林の整備などに貢献しています。



安心をひろげる。

お客様の要求や期待。真摯にお応えするサポート。
円滑なコミュニケーションが安心と信頼を支えている。

“安心の「電サ」”への追求にもっとも大切なこと。それは社員一人ひとりがお客さまとの信頼関係を築くことです。しかし、この信頼関係は一日にして成立するものではありません。日々の小さな努力とコミュニケーションの積み重ねでしか作り上げることができないのです。



石丸 香織

流通製造システム営業本部
第4営業部

第三者顧客満足度調査で1位

(電サ)は、「日経コンピュータ」誌((株)日経BP発行)が8月18日号で発表した「第15回顧客満足度調査」システム運用関連サービス部門(情報サービス会社)において、第1位をいただきました。

この調査はお客様満足度を測る一つの指標ですので、評価結果に甘んじることなく、今後もより多くのお客様にご満足いただけるよう、お客様からの期待や要求、課題に対して、迅速にお応えし、“安心”を提供していきます。



Stakeholder's Voice

お客様の声

大成温調(株)は、創業70周年を迎えます。(電サ)とは、メインフレームM-140Hから始まり、約30年のお付き合いをさせていただいています。

営業、SE、CEとワンストップで対応していただき、(電サ)の安心感は、何事にも代えられないものです。

また、弊社は環境事業の取り組みに力を入れており、(電サ)との協力ができないかと考えています。

今後とも、末永く、いいお付き合いをさせていただきたいと思っています。



石井 健一氏
大成温調株式会社
情報システム部 課長

Stakeholder's Voice

(電サ)の声

基幹システムの安定稼働だけでなく、安心のITライフサイクルをお手伝いができるように日々活動しています。

営業、SE、CEと情報を共有させ、定期的に訪問し、お客様のおかげで良いご提案をさせていただいています。基幹系業務システムの構築からサポートさせていただき、稼働後も定期点検・予防保守・新規サービスの紹介を行い、サービスの安定と信頼の向上を図っています。

大成温調(株)には、大変お世話になっており、今後とも省エネの取り組みにご協力させていただくなど、お客様の更なる力になってがんばっていききたいと思っています。



左から
加藤 豊和 システム事業本部 システム本部 第3システム部 プロフェッショナルエンジニア
石井 健一氏 大成温調株式会社 情報システム部 課長
伊藤 制紀 産業流通ソリューション事業部 サービス部 プロフェッショナルエンジニア
岡田 靖浩 流通製造システム営業本部 第1営業部 チーフセールスエンジニア

安心をひろげる。

第2回サービススキルコンペの開催

(電サ)グループでは、2011年2月24日、25日の2日間、金融端末、パソコンサーバ、UNIXサーバの保守サービスと提案技術を競う社内大会「サービススキルコンペ」を開催しました。

開催の目的は、お客様満足につながる保守技術や提案力、お客様対応力を更に向上させることにあります。

当日は、支社・事業部から選ばれた63人が、トラブル発生から予め設定され

た不具合を見つけ出し、お客様へ報告するまでのプロセスを、技術力はもちろん、接客マナーや身だしなみなど総合的なお客様対応能力(コミュニケーション)の面から競い合いました。

また、今回から種目に加えられた提案技術では、「引き合い」から「お客様へのプレゼンテーション」までのプロセスを、ヒアリング力やプレゼンテーション力などの面から競い合いました。

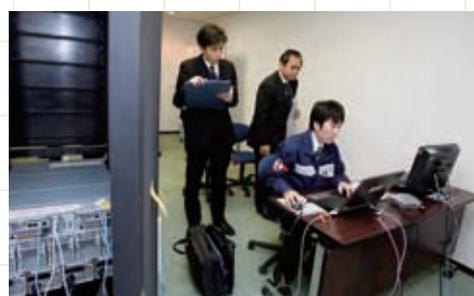
本取り組みは、お客様へのサービス向上にも、ES向上にもつながるため、今後も継続して実施します。



お客様に対するヒアリングの様子



プレゼンテーションの様子



トラブルシューティングの様子

人が財産。

**変動する社会。多様化する価値観。
自分のチカラを思い切り発揮できるプロフェッショナルな人財育成。**

ITライフサイクル全体をサポートする(電サ)にとって、もっとも重要なのは「人」であり、かけがえない「財産」として考えています。そのため、(電サ)では、昔から単なる「人材」ではなく、「人財」として表現しています。

この考え方は、経営戦略や各種制度、そして人財育成においても常に重視されているのが、(電サ)の大きな特長です。

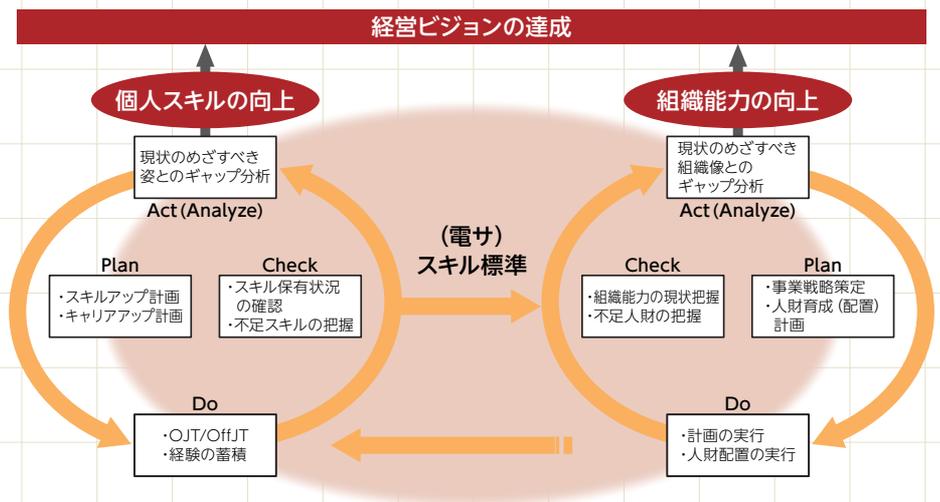


人財育成に対する考え方

■市場価値の高い プロフェッショナル人財を育成

(電サ)では、社員自らが市場における人財価値を再認識でき、更にはスキルやキャリアを高めることを狙いに、ITスキル標準(ITSS)に準拠した(電サ)スキル標準を導入し、市場価値の高いプロフェッショナル人財の育成に取り組んでいます。

個人スキルの向上と組織能力の向上サイクル



人財を育てる教育システム

■コンピュータシステム技術学校

工学では、「ITスキル」と「ヒューマンスキル^{*}」の研修により、「安心の「電サ」」を担う新人を育てています。

「お客さまのために何が 필요한のか」「今、自分に何ができるのか」を常に考えるDENSEA-DNAを理解し、受け継いでもらうことを目的にしているのが、工学なのです。

^{*}ヒューマンスキル(人間力):良好な対人関係を築く能力のこと。

工学のカリキュラム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
ITスキル系	CompTIA [®] A+	Windows [®] 基礎	ハード/ソフト 総合実習 ・電気電子基礎 ・メカ機構 ・プログラミング	ルータ/スイッチ 基礎	セキュリティ 基礎				
入社前支援	CompTIA Network+	UNIX 基礎							
ヒューマンスキル系	コンプライアンス教育	コミュニケーションスキル教育	健康管理	サービスマインド向上研修					
	ビジネスマナー教育		上長面談	お客さま対応訓練					
	社会人基礎力向上教育								
						現場実習	各職種別科目 ・営業系 ・SE系 ・CE系	(電サ)フレッシュマンコンテスト	卒業まとめ発表会

^{*}1 CompTIA[®]: コンピューティング技術産業協会

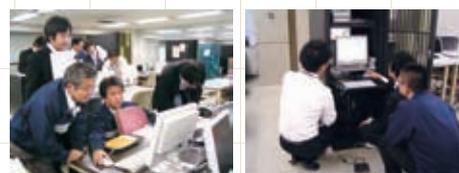
^{*}2 Windows[®]は、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標です。

^{*}3 UNIXは、X/Open Company Limitedが独占的にライセンスしている米国ならびにその他の国における登録商標です。

■先端のITスキルを身につける研修

(電サ)では、ハード/ソフト/ネットワーク/セキュリティ/マネジメントスキルなどを身につけた技術者の育成に取り組んでいます。

横浜/大阪に研修センターを設け、最新のハード/ソフトを各種取り揃え、実践力を高める実習主体の研修を実施しています。



最新のハード/ソフトを使用したITスキル研修実施風景

●遠隔教育システム

(電サ)では、320拠点の社員が自拠点で最新のITスキルを学べるよう、遠隔教育システムを活用しています。全国の拠点から、eラーニングシステムHIPLUS/enterpriseや(電サ)独自のRTS (Remote Training System)を使用し、いつでも教育が受講できます。



Stakeholder's-Voice

遠隔教育システム利用者の声

実際の装置を利用し、作業手順の確認を行いたい場合がありますが、RTSは自部門に装置がなくても遠隔から操作し、結果の確認を行うことができますので、有効に活用しています。



森 俊彦
首都圏事業本部
ソリューションサポート統括センター
ソフトウェアサポートコンタクトセンター

■高い人間力を身につける研修

ケーススタディやロールプレイなどの演習を通じて、コミュニケーションや問題解決技法を学習します。研修を通じて自身に不足するスキルを認識し、受講者自らが、今後の業務にて求められる行動を導き出します。

Stakeholder's-Voice

インストラクターの声

ヒューマンスキルの修得には、知識の理解に加え、繰り返しのスキルトレーニングが重要です。そのためにコースでは、実際に受講者の周囲で起こりそうな場面を想定したケース演習に力点を置いています。受講者が自ら考え、望ましい行動がとれるよう支援しています。



山本 賢志
人財開発本部 第2人財開発部
プロフェッショナルエンジニア

働き方の視点。

誰もがイキイキと働ける職場づくり。
人が中心の会社だから事業を考えるのと
同じレベルで取り組んでいる。

仕事は、暮らしを支え、生きがいや喜びをもたらします。一方、家事・育児、ご近所さんとのお付き合いも、毎日の生活に欠かすことができません。仕事と生活、どちらかではなく、どちらも大切。(電サ)では、誰もが安心して働けるよう、多様な働き方の選択が可能な職場をめざしています。



菅野 倫代 (右)

産業流通ソリューション事業部
ソリューション営業部

市村 綾女 (左)

産業流通ソリューション事業部
ソリューション営業部

ワークライフバランス

仕事と家庭（育児・介護など）の両立のために、働きやすい環境作りや多様な労働条件の整備を行い、すべての社員がその能力を十分に発揮できるように取り組んでいます。

また、男性の育児参加を積極的に支援する目的から2004年には「配偶者出産休暇」を導入し、これまでに延べ100人を超える多くの方にご利用いただきました。

このほか、ボランティア活動や自己啓発を支援する「多目的特別年次有給休暇」や、一定の勤続年数に達した方に付与される「リフレッシュ休暇」制度などを導入し、ワークライフバランスへの取り組みを進めています。

くるみん

2010年、仕事と家庭生活の両立を重視し、男女ともに取得可能な柔軟な勤務制度の導入や職場環境整備などが評価され、厚生労働省より“子育てサポート認定事業主マーク”（愛称「くるみん」）を取得しました。

育児・介護休職利用実績

()内は男性

	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
育児休職	74 (1)	68 (1)	70 (0)	73 (1)
介護休職	1 (1)	3 (1)	2 (1)	5 (4)
育児・介護短時間勤務	105 (2)	122 (1)	123 (2)	138 (2)

2010年度は、2011年3月31日時点の実績

育児休職
 こどもが小学校1年生終了時の3月31日までの通算3年を限度に必要な期間

介護休職
 通算1年以内の必要な期間

育児・介護短時間勤務
 育児：こどもが小学校を卒業するまでの必要な期間
 介護：介護事由が消滅するまでの必要な期間

Stakeholder's-Voice

育児休職者の声

私はこれまでに4度育児休職を取得し、復帰後も短時間勤務など、育児関連諸制度を利用してきました。私が仕事と家庭を両立できているのは、職場と家族の理解・サポートがあったからであり、それらは、会社・職場、そして家庭にも貢献したいという思いにつながっています。育児中の勤務は、本人も職場も大変ですが、制度の充実した（電サ）では、効率良く取り組めばさまざまな可能性が広がります。今後、育児をする方をはじめ多様な人財が活躍できる（電サ）となっていくよう、会社から職場への更なる支援を期待しています。



平田 有希
 首都圏事業本部
 ソリューションサポート統括センター
 コールセンター
 プロフェッショナルエンジニア

働き方の視点。



心身の健康のために

年1回の法定健診や日立健保人間ドックの実施に加え、残業が多い社員を対象に疲労度チェックを中心とした長時間残業者健診を実施しています。また、保健師を中心とした心身のきめ細かい対応を実施

しており、産業医・保健師による社員教育・管理者教育、社内報での情報提供、その他外部EAP相談窓口の提供、HIPLUS教材の提供など、心身両面の健康保持・増進に注力しています。



社内報の「健康ページ」例

社員意識調査

社員と会社間のコミュニケーション・チャネルとして、「マインドサーベイ」という社員意識調査を定期的に行っています。2008年度からは派遣受入者などの非正規雇用の方も調査対象として拡大し、全ての社員にとって、より働きやすい職場環境の実現をめざしています。この調査結果から得られた集計結果や改善意見は、制度改訂や各種施策の検討に活用しています。

「マインドサーベイ」の総合満足度



働きやすい会社ランキング

日本経済新聞社が実施した
 2010年「働きやすい会社」調査の
 総合ランキングで、
478社中50位の評価。

採用活動満足度調査 「先輩が薦める会社ランキング」

楽天グループが運営するサイト
 「みんなの就職活動日記」が実施した
 「先輩が薦める会社ランキング」で
 全業種中、総合順位が**11位**、
 情報通信・コンサル系で**2位**に

(電サ) グループの考えるCSR

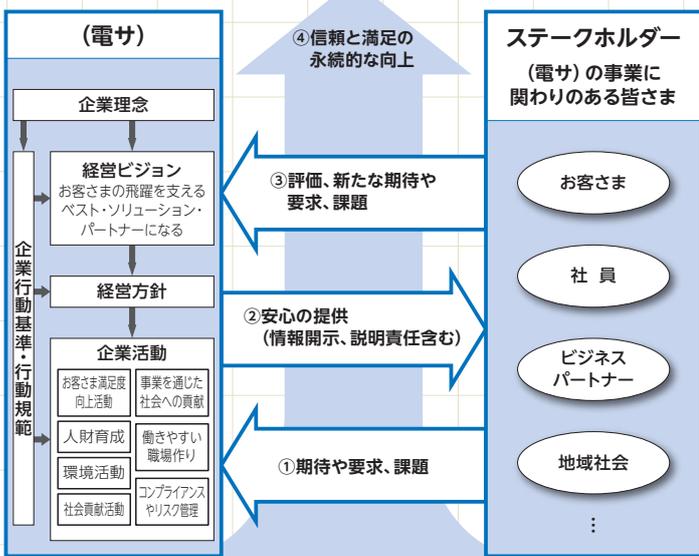
(電サ) グループの考えるCSR

(電サ)は、ステークホルダーの皆さまからの期待や要求、課題に対して(図中①)、さまざまな企業活動を通じ、安心を提供し(図中②)、その結果、評価や新たな期待、要求、課題(図中③)をいただきます。

このような(電サ)とステークホルダーの双方向コミュニケーションを繰り返し、スパイラルアップさせることで、信頼と満足 of 永続的な向上を図り(図中④)、“安心の「電サ」”を実現していくことができます。

すなわち、(電サ)の考えるCSRとは、企業理念の実践により社会の皆さまの信頼と満足を高め、“安心の「電サ」”を実現することです。この考え方を(電サ)グループ各社と共有し、CSR諸活動を(電サ)グループ全体に展開しています。

コーポレートスローガン“安心の「電サ」”



行動規範の制定

(電サ)グループの考えるCSRを実践するのは、社員一人ひとりです。その社員が企業活動を行ううえで規範となる共通の価値観を共有するために、行動規範を2010年9月に制定しました。この規範には、2010年11月に発行された社会的責任の国際ガイドライン規格であるISO26000の内容も含まれています。今後は、行動規範をより具体的に説明する冊子を発行し、啓発活動を通じて、周知徹底を図っていきます。

具体的なCSR活動の展開

CSR活動をより具体的に推進するため、「日立グループCSR活動取り組み方針」をベースに具体的な実施項目と目標を設定し、

計画の達成状況を評価するとともに、次年度計画に反映、改善しています。

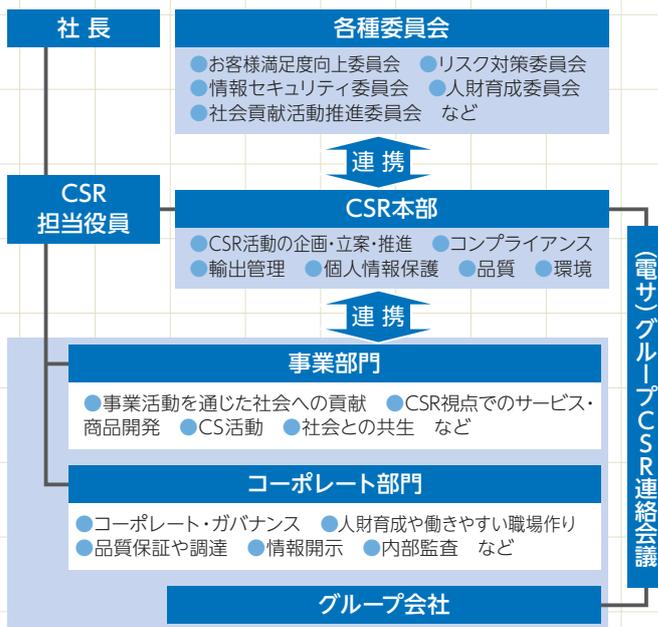
日立グループCSR活動取り組み方針 (2005年3月策定)

- | | |
|---------------------|--------------------------|
| 1. 企業活動としての社会的責任の自覚 | 5. 環境保全活動の推進 |
| 2. 事業活動を通じた社会への貢献 | 6. 社会貢献活動の推進 |
| 3. 情報開示とコミュニケーション | 7. 働きやすい職場作り |
| 4. 企業倫理と人権の尊重 | 8. ビジネスパートナーとの社会的責任意識の共有 |

CSR推進体制

(電サ)グループでは、2008年から各社のCSR推進責任者が集まり、CSR連絡会議(4回/年)を開催し、CSR推進・コンプライアンス徹底に関する施策などを情報交換し、(電サ)グループ内におけるCSR諸活動の連携を深めています。

CSR推進体制



CSRマインド高揚活動の展開

(電サ)グループでは、2008年4月よりコンプライアンスを基盤とした更なるCSR意識の啓発・高揚のために「CSRマインド高揚活動」を実施しています。

2010年度は、全社員とグループ会社、派遣受入者などの非正規雇用の方、合わせて約10,000人が以下の活動に取り組みました。

- CSRに関する基礎知識の習得と、CSRの基盤となるコンプライアンス教育の実施
- 職場ミーティングを通じて、CSRについて語り合い、お互いの意見や意識を共通することによる、社員や職場のCSRマインドの醸成(テーマ:環境、コンプライアンス)

コーポレート・ガバナンス

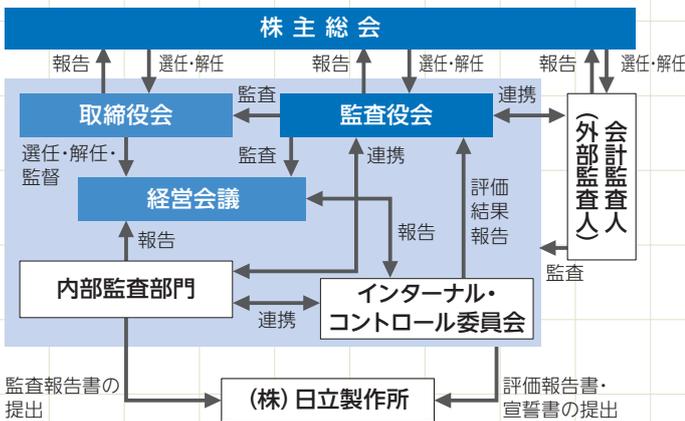
(電サ)では執行役員制度を導入し、執行役員16人(うち、10人は取締役を兼任)による経営会議で、日常業務執行の迅速化および事業責任の明確化を図っています。

取締役会は社外取締役3人を含む13人の取締役により構成され、重要な経営の意思決定と業務執行の監督をスピーディーに実行し、継続的な企業価値の向上に努めています。

監査役会は社外監査役2人を含む4人の監査役により構成され、独立性を保持しながら監査を行っています。監査役は、取締役会・経営会議などの重要な会議に出席し、経営と業務執行の監査に努めています。

なお、取締役・監査役はそれぞれ内部監査部門および会計監査人と連携をとり、良質なコーポレート・ガバナンス体制の確立に努めています。

執行役員
16人
(うち10人取締役兼任)



内部統制

(電サ)グループは日立グループ共通のガイドラインに基づいて、業務の見直し・文書化と内部統制の有効性評価を行い、評価結果は(電サ)グループ会社それぞれのインターナル・コントロール委員会で審議の上、内部統制有効性評価報告書を宣誓書とともに(株)日立製作所へ提出しています。

今後も(株)日立製作所と連携を図り、内部統制システムを活用し企業価値向上をめざしていきます。

コンプライアンス

「コンプライアンス・ガイドライン」 「コンプライアンスQ&A」の配布

主な掲載テーマ

- (電サ)と社会との関わり
- (電サ)の事業と許認可
- 営業活動にあたって
- システム・サービスの提供にあたって
- 取引先との関係
- 情報・資産の管理
- 会計処理、事務処理
- 職場環境



コンプライアンス教育の展開

重点管理コンプライアンス分野

- ①談合・贈収賄防止関連分野
- ②情報管理関連分野
- ③輸出管理関連分野
- ④事業許認可関連分野
- ⑤営業取引契約関連分野

「談合・贈収賄防止関連分野」
「輸出管理関連分野」
「事業許認可関連分野」
延べ約 **8,500** 人が受講

(電サ)グループ 企業倫理月間の取り組み

毎年 **10** 月に実施
全社員とグループ会社、
派遣受入者などを対象
約 **10,000** 人が受講
(受講率100%)

内部通報制度

2010年度受付実績
申告: **1** 件、質問・相談: **8** 件

リスク管理

リスクマネジメント体制

社長を委員長とするリスク対策委員会を常設し、リスクマネジメントと危機対応の方策の立案・実行・評価・改善を行っています。

リスクマネジメント・マニュアルの整備

(電サ)のリスクマネジメントの考え方や対応のポイントを系統立ててまとめた「リスクマネジメント・マニュアル」を発行し、全役員および社員に対するリスクマネジメントへの理解と実践に努めています。

(電サ)として想定するリスク

- 法務リスク(許認可、広告宣伝、契約、入札、輸出管理、品質、知的所有権、環境汚染、反社会的取引など)
- 情報リスク(情報紛失・漏えい、個人情報保護など)
- 財務リスク(資産管理不備、不良債権の発生など)
- 労務リスク(社員の不祥事、人権・セクハラ・パワハラ、交通事故・労働災害、脅迫・テロなど)
- 事故・災害リスク(障害による社内の情報システムダウン、地震・風水害、火災など)

職場ごとのリスクマネジメント力の強化

全社的な活動に加え、職場単位でのリスクマネジメント活動を促進・強化するため、職場管理者への実践的なリスクマネジメント教育の実施と、管理者による職場ごとのリスク抽出と対策の実施を2007年度から展開しています。

2010年度
グループ会社を含む
全部署にて実施

一人ひとりの意識が、 お客さまの大切な情報を守る

情報セキュリティ

(電サ)では、「情報セキュリティ方針」に基づき、ISMS* (情報セキュリティマネジメントシステム)の体系に準じた情報セキュリティ管理体制と規則を構築し、教育や指導の徹底、情報セキュリティ監査による実施状況の確認、活動や施策の改善を継続的に実施しています。

更に、社員全員がセキュリティに対する高い意識を持って行動し、お客さまとの信頼関係を維持し続けていきます。

*ISMS:Information Security Management System

社員を対象とした セキュリティ教育による 意識向上

2010年度 年2回
全社員とグループ会社、派遣受入者などを対象
約20,000人が受講(受講率100%)

お客さま情報資産を守るための主な施策

セキュリティPC (HDDレス) やHDD暗号化による情報漏えい防止策

保守業務などの特殊用途でPCを持ち出して使用する際は、HDDを暗号化したPCを使用し、厳密な持ち出し管理をしています。

通常業務用途で社外にPCを持ち出して使用する際は、HDDを搭載していないセキュリティPCを使用しています。社内利用のPCについては、万一の盗難や紛失時でも、情報漏えいにつながらないように、HDDパスワードをかけて使用しています。

サービスカーなどでの情報漏えい(防犯)対策

ハードウェアやソフトウェアの保守を行う際は、モバイルPCや保守工具、部品などは、サービスカーに載せて輸送。安全な保管・輸送を目的に、鍵付きのセーフティBOXを搭載、車上荒らしなどによる盗難を防止します。交換したHDDやお預りしたPCを輸送する場合、事前にHDDにパスワードロックを行い、修理部署で解除する運用を実施。

これにより、輸送中のセキュリティを確保し、盗難などによる情報漏えいを防止しています。



サービスカー内に設置したセーフティBOX



HDDパスワード設定ツール



サービスカー

CarrySafe*によるお客さま先から情報を持ち帰る際の施策

お客さまデータ(ログ情報など)をお預りし、持ち帰る場合にも安全のために、情報を暗号化するCarrySafeを導入しています。

CarrySafeは、インストールなしで情報を暗号化できるツールです。復号化は(電サ)のPCでしか行えないため、情報漏えいの防止に大きく貢献しています。

*:CarrySafeは、(株)日立ソリューションズの登録商標です。

「活文*」による情報漏えい・拡散の防止策

電子的に配布する資料について、社外からの閲覧・印刷が不可能なように設定しておいたり、任意の時点で資料の閲覧を不可能にできるなど、万一、想定しない相手に資料が渡った場合でも、情報漏えい・拡散を防止できる仕組みとして「活文」を採用しています。

*:活文は、(株)日立ソリューションズの登録商標です。

指紋認証機能付き携帯電話の採用によるお客さま情報の漏えい防止策

携帯電話の置き忘れや紛失などで、お客さま情報の漏えいを防止するため、生体認証機能と遠隔操作で利用制限機能がある携帯電話を採用しています。

不法入室などによる情報漏えいを防止する入退室管理システム

(電サ)への入退室には、氏名章につけられたミューチップによる入退室管理システムで建物への入退室を管理。特に重要な情報を扱う部署では、指静脈認証などによる入室制限を行っています。



指静脈認証装置

また、本社などでは、入退室の状況をカメラで監視しています。



正面玄関・通用口では

社員はミューチップ付きの社員証を、来訪者は受付で交付される入館証をフラッパーゲートにかざして入退館。その模様を監視カメラで記録・監視しています。

ISO/IEC27001 (ISMSの国際規格) 認証取得

お客さまを直接サポートする「日立ソリューションサポートセンター(HSSC)」と「日立統合管制センタ」では、ISMSとして、2003年4月にISO/IEC27001認証を取得し、センタ員全員がセキュリティに対する高い意識と行動で、お客さまをサポートしています。

個人情報保護

(電サ)は、個人情報の重要性を認識し、2001年1月に「個人情報保護方針」を制定・公表し、個人情報保護体制の構築。2003年5月に、個人情報保護の第三者認証(一般財団法人日本情報経済社会推進協会)である「プライバシーマーク」*1を取得しています。その後も2007年5月にはJIS Q15001(2006年版)*2に基づく更新審査を受査して、個人情報保護に継続的に取り組んでいます。

*1:プライバシーマーク

一般財団法人日本情報経済社会推進協会が企業・団体に対し個人情報の適正な取り扱いに関して認定

*2:JIS Q15001(2006年版)

個人情報保護マネジメントシステム— 要求事項

個人情報保護教育

2010年度
全社員とグループ会社、
派遣受入者などを対象
約10,000人が受講
(受講率100%)

認定プライバシー コンサルタント (CPC) 資格者の育成

認定プライバシー
コンサルタント資格
54人取得



CSR活動の実績と計画

凡例:○は達成 △は一部達成 ×は未達成

2010年度活動実績			2011年度活動計画	
テーマ	実績	評価	テーマ	取り組み計画
企業活動としての社会的責任の自覚	●CSR啓発活動の推進 行動規範制定に伴い、CSRマインド高揚活動でeラーニングを利用した啓発活動を実施	○	事業活動を通じた社会への貢献	●お客さまニーズに基づいたソリューションの拡充・強化 サーバ運用管理標準モデルの拡充とPC / ファシリティ系への拡充による可視化の拡大 ●環境適合製品の拡大 (環境適合製品売上高比率68%)
事業活動を通じた社会への貢献	●お客さまニーズの可視化に向けたソリューションマップの整備推進 マップ整備のベースとなるソリューションの標準モデルを整備 ●環境適合製品の拡大 (27製品計画) 29製品に拡大	○	企業倫理と人権の尊重	●重点管理コンプライアンス分野に関する実態調査を通じた遵守状況確認
社会貢献活動	●地域に密着した社会貢献活動の推進 森林保全活動:8回319人参加 (2009年度6回84人) こども達への支援活動:3回86人参加 (2009年度2回63人)	○	環境保全活動の推進	●CO ₂ 抑制量評価対象製品の抽出と評価 ●省エネ施策 (LED蛍光灯、空調交換など) の推進
環境保全活動の推進	●改正省エネ法に対応したエネルギー削減 特定事業者指定、定期報告/中長期計画書提出、東京都/神奈川県/横浜市省エネ条例届出 ●環境意識の高揚 「省エネ/省資源推進のてびき」を作成/リリース、CSRマインド高揚活動の中で啓発活動を実施	○	社会貢献活動	●社会貢献活動の参加機会の拡大 ●社会貢献シンボル活動の推進
人財の育成	●ITSSに準拠した人財育成の継続推進 SE系スキル体系の整備実施	○	人財の育成	●ITSSに準拠した人財育成の継続推進 ●社内内教育実施拡大 (2010年度比10%増)
働きやすい職場作り	●時間外労働削減の継続実施 時間外労働の低減 (2010年度23h /人・月)	○	働きやすい職場作り	●ワークライフバランスの実現に向けた時間外労働の適正管理 ●メンタルヘルス対応各種施策の推進

CSR活動の実績と計画

日立電子サービスグループCSR報告書 2010 アンケート結果

(電サ)グループでは、CSR報告書で活動を報告し、皆さまからさまざまなご意見・ご要望を頂戴することは、重要なコミュニケーションの機会であると考えています。

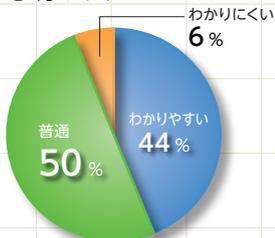
日立電子サービスグループ CSR報告書 2010では、同封したアンケートに、16人の方から貴重なご意見・ご要望をいただきました。

主な内容と改善状況は、以下のとおりです。

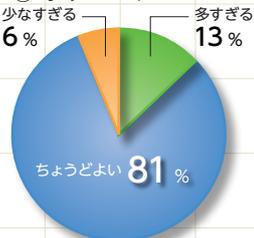
ご協力くださった皆さまに厚く御礼申し上げます。

この報告書をお読みになってどうお感じになりましたか?

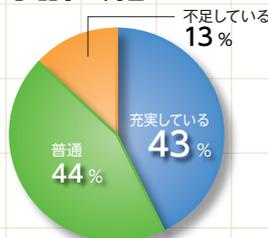
① 分りやすさ



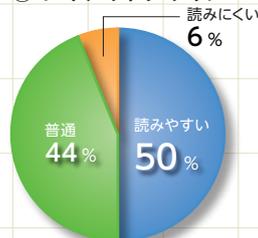
② ポリューム



③ 記事の内容



④ レイアウトデザイン



ご意見・ご要望

●少数意見ではありますが、ボリュームと記事の内容が少ないという意見がありました。また、前回と比較して、「わかりやすさ」「ボリューム」「記事の内容」「レイアウトデザイン」の評価が下がりました。

●ステークホルダー・ダイアログとして、トップと読者との座談会を企画してはいかがでしょうか。

●お客さまからいただく「お褒めの言葉」はどのように共有していますか。事例をいくつか紹介してください。

●森林保全活動と事業の関連性をもう少し説明してほしい。

改善内容

冊子とWEBの役割を見直し、WEBには詳細内容を、冊子には昨年度の活動のダイジェストを掲載することにしました。
冊子をダイジェスト版とすることで、読みやすさやレイアウトなどを工夫しました。詳細内容を知りたい場合は、WEBをご覧ください。

今回は社長就任にあたり、社長の思いをトップメッセージとしてステークホルダーの皆さまに語っていますので、ダイアログは次回以降に検討します。

「お褒めの言葉」は、お客さま満足の担当部門に集まるようになっており、全社員で共有しています。また、CS向上に多大な貢献をした事例については、社長より表彰しています。事例紹介については、関係者の許可が必要になりますので、今後検討したいと思います。

●WEBに詳細内容を掲載しましたので、WEBをご覧ください。



日立電子サービス グループ CSR報告書 2011

日立電子サービス株式会社 CSR本部
〒108-0073 東京都港区三田3-13-12 (三田MTビル) TEL.03-5441-8000 (大代)

CSRに関するコンテンツをホームページに掲載しています。

ホームページアドレス <http://www.hitachi-densa.co.jp>



この印刷物の本文P2～P25に使用している用紙は、森を元気にするために間伐した木材の有効活用に役立っています。



国産材の利用を促進する「木づかい運動」を応援しています。
A-(2)-060002



本報告書は環境に配慮し、植物油インキを使用しています。